

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Yusniani (2010)

Pada penelitiannya melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan *internet banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta”, hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas layanan *internet banking* (dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Sedangkan dimensi *reliability* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam adalah dimensi *responsiveness*. Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking* secara signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah.

Persamaan sama-sama menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner dan sama-sama termasuk dalam penelitian deskriptif. sama-sama meneliti mengenai *internet banking* menggunakan dimensi kualitas layanan (*tangible*, *realibility*, *responsiveness* *assurance* dan *empathy*).

Perbedaan penelitian ini adalah letak pada obyek penelitian. Penelitian terdahulu meneliti konsumen (nasabah) bank swasta, sedangkan penelitian ini adalah bank diwilayah surabaya

2. Siti Monalisa dan Erma Suryani (2013)

Pada penelitiannya melakukan penelitian berjudul “Pengaruh kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank dengan Menggunakan Sistem Dinamik”. Dari hasil penelitian terbukti kualitas layanan internet banking memainkan peran penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah bank. Penambahan variable responsiveness menghasilkan kepuasan nasabah pada internet banking.

Persamaan sama-sama menggunakan metode pengumpulan data menyebarkan kuisioner dan sama-sama dalam penelitian deskriptif.

Perbedaan penelitiannya adalah perbedaan obyek yang di teliti, peneliti terdahulu menggunakan nasabah bank Mandiri yang menggunakan internet banking sedangkan peneliti ini adalah nasabah bank yang berada di Surabaya

1. Paju, Alfonso R (2011)

Pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Perbankan Di Denpasar. Hasil dari penelitian ini menunjukan dari tujuh hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, hipotesis 1, hipotesis 2, hipotesis 4 dan hipotesis 7 memiliki hubungan yang signifikan. Sedangkan yang tidak memiliki hubungan signifikan adalah hipotesis 3, hipotesis 5 dan hipotesis 6. Variable kehandalan merupakan variable paling dominan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pengguna aplikasi *internet banking* di Denpasar.

Persamaan sama-sama menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebar kuisioner sama-sama termasuk dalam penelitian deskriptif.

Perbedaan penelitiannya adalah obyek yang diteliti oleh peneliti terdahulu adalah sampel penelitian terdahulu tidak dibatasi dan untuk pengumpulan sampel secara acak di mall maupun pasar sedangkan peneliti pengguna aplikasi sms banking (internet banking) bank jatim.

3. Yogi Dwi Finanda (2012)

Pada penelitian ini yang berjudul “Pengaruh System Quality, Information Quality dan Service Quality terhadap e-commerce end user computing satisfaction (EUCS)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa system quality berpengaruh signifikan terhadap e-commerce end user computing satisfaction, information quality berpengaruh signifikan terhadap e-commerce end user computing satisfaction.

Persamaan sama-sama menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebar kuisioner sama-sama termasuk dalam penelitian deskriptif.

Perbedaan penelitiannya adalah obyek yang diteliti oleh peneliti terdahulu adalah e-commerce end user computing satisfaction sedangkan peneliti pengguna aplikasi sms nasabah bank yang berada di Surabaya

4. Ainul Yaqin dan Aniek Maschudah Ilfitriah (2014)

Pada penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah e-banking. 2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah. 3) kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, yang berarti semakin tinggi

kepuasan nasabah bukan berarti tidak berhubungan tetapi saling meningkatkan loyalitas nasabah.

Persamaan sama-sama menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebar kuisioner sama-sama ternasuk dalam penelitian deskriptif.

Perbedaan penelitiannya adalah obyek yang diteliti oleh peneliti terdahulu adalah sampel yang diteliti adalah nasabah bank yang ada di surabaya sedangkan peneliti nasabah pengguna aplikasi sms banking di surabaya.

5. Lella Winety (2014)

Pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada Bank-Bank Anggota Perbanas Di Surabaya”. Hasil penelitian ini menunjukkan *Broadscope* berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Yang artinya, semakin baik informasi *Broadscope* maka semakin dapat meningkatkan kinerja manajerial. *Aggregation* berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial.

Persamaan sama-sama menggunakan metode penyebaran kuisioner sama-sama merupakan penelitian deduktif.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitian terdahulu adalah sampel penelitian. Pada penelitian terdahulu sampel penelitian adalah bank-bank anggota perbanas di Surabaya sedangkan penelitian ini adalah kepuasan pengguna aplikasi sms banking di surabaya

6. Niko Gigih Prakosa (2015)

Pada penelitian yang berjudul “Determinan Adopsi Layanan Internet Banking Pada Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya”. Penelitian ini menunjukan

bahwa aspek manfaat berpengaruh signifikan terhadap adopsi internet banking nasabah bank mandiri, aspek kemudahan pengguna berpengaruh signifikan terhadap adopsi internet banking bank mandiri, aspek keamanan berpengaruh signifikan terhadap adopsi internet banking bank mandiri.

Persamaan sama-sama menggunakan metode penyebaran kuisioner sama-sama merupakan penelitian deduktif

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah pada sampel yang digunakan. Pada penelitian terdahulu sampel yang digunakan adalah nasabah bank mandiri sedangkan penelitian sekarang adalah nasabah pengguna aplikasi sms banking di surabaya

2.2 Landasan teori

2.2.1 Sistem

Hansen & Mowen dalam Lella Wineti (2014), menyatakan system adalah seperangkat bagian-bagian yang saling berhubungan yang melakukan satu atau lebih proses untuk mencapai tujuan-tujuan khusus. Mulyadi dalam Lella Wineti (2014), menyatakan system adalah suatu jaringan yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan.

Romney dan Steintbart dalam Lella Wineti (2014) menyatakan sistem adalah rangkaian dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.

2.2.2 Informasi

Menurut Komarudin dalam Lella Wineti (2014), informasi merupakan mesin yang membuat manajer berjalan. Dalam ketiadaanya aliran informasi yang

kontinu, manajemen akan menjadi tidak berdaya melakukan sesuatu. Menurut Bodnar (2000: 2), informasi memiliki nilai ekonomik pada saat mendukung keputusan alokasi sumber daya, sehingga dengan demikian mendukung system untuk mencapai tujuan. Menurut Charles T. Horngen dalam Kamarudin (2005: 3) informasi akuntansi pada dasarnya bersifat keuangan yang membantu manajer melakukan tiga masalah pokok, yaitu:

1. Merencanakan secara efektif dan memusatkan perhatiannya pada penyimpanan apa yang direncanakan
2. Mengarahkan operasi sehari-hari
3. Mencapai penyelesaian terbaik sehubungan dengan masalah operasi yang dihadapi organisasi.

2.2.3 Sistem Informasi

Sistem informasi dapat merupakan kombinasi teratur apapun dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang dikumpulkan. Orang tergantung pada system informasi untuk komunikasi antara satu dengan yang lainnya dengan menggunakan berbagai jenis alat fisik (*hardware*), perintah dan prosedur pemrosesan informasi (*software*), saluran komunikasi (*jaringan*), dan data yang disimpan (O'Brien, 2005:5).

Sistem informasi dapat juga didefinisikan secara teknis sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam organisasi (Loudon & Loudo, 2005:9).

Davis dan Leitch dalam Jogiyanto (2007) menyebutkan bahwa system informasi adalah suatu system di mana suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan peneglolahan transaksi harian, pendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan oihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Dari bebrapa definisi yang telah ada dapat disimpulkan bahwa system informasi adalah kerangka kerja yang menkoordinasi sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya (computer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi). Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya.

2.2.4 Sistem Informasi akuntansi

Menurut Bodnard dan Hopwood (2000: 23) sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya manusia dan peralatan yang diatur untuk mengubah data menjadi informasi. Baridawan (1996: 4) sistem informasi akuntansi adalah suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, menggolongkan, mengolah, menganalisa dan berkomunikasi informasi keuangan yang relevan untk mengambil keputusan kepada pihak luar dan dan pihak-pihak dalam.

Faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam penyusunan sistem informasi akuntansi, yaitu:

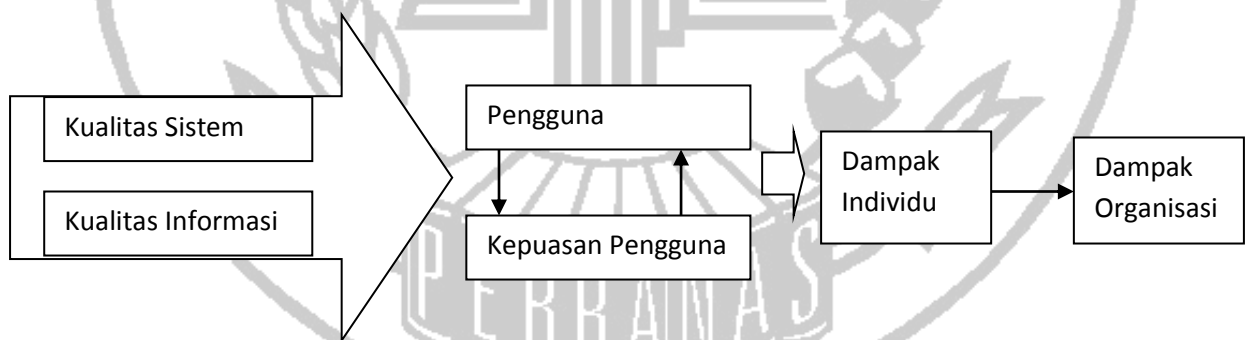
1. Sistem informasi akuntansi disusun harus memenuhi prinsip cepat yaitu system informasi akuntansi harus menyediakan infromasi yang diperlukan

dengan cepat dan tepat waktu serta dapat memenuhi kebutuhan dan kualitas yang sesuai

2. Sistem informasi akuntansi yang disusun harus memenuhi prinsip aman yaitu sistem informasi harus dapat membantu menjaga keamanan harta milik perusahaan
3. Sistem informasi yang disusun harus memenuhi prinsip murah yang berarti bahwa biaya untuk menyelenggarakan sistem informasi akuntansi tersebut harus dapat ditekan sehingga relative tidak mahal.

2.2.5 Model kesuksesan Sistem Informasi

Suatu sistem informasi yang sukses dapat digambarkan oleh sebuah model yang parsimony, model parsimony merupakan model yang dikemukakan oleh DeLeon Mclean (2003) dan model ini sering disebut dengan *D&L IS success model*. Berikut gambaran model kesuksesan sistem informasi:



Gambar 2.1 : *D&L IS success model*

Model ini mengusungkan pengukuran-pengukuran suatu sistem informasi dan keenam elemen yang dipergunakan yaitu:

1. Kualitas sistem
2. Kualitas Informasi

3. Pengguna
4. Kepuasan pengguna
5. Dampak individual
6. Dampak organisasi

2.2.6 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi menurut DeLone dan Mclean dalam Istianingsih dan Utami (2009: 6) adalah:

“Kualitas system berarti focus pada performa sistem yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yang terdiri dari kemudahan untuk digunakan (*easy to use*), kemudahan diakses (*fleksibility*), keandalan system (*reliability*)”.

Maka dari penjelasan yang ada maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik kualitas yang terdiri dari suatu sistem informasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan efisien.

Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas system system informasi dibagi menjadi tiga dimensi, yaitu:

1. Flesibilitas (*Fleksibility*)

Fleksibilitas suatu system informasi menunjukan bahwa system yang diterapkan miliki kualitas yang baik. Flesibilitas yang dimaksud adalah kemampuan system infromasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

2. Kemudahan Penggunaan (*Easy to use*)

System informasi dapat dikatakan berkualitas jika system tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam penggunaan system informasi tersebut.

3. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Sistem informasi yang berkualitas adalah system informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.

2.2.7 Kualitas Pelayanan Sistem Informasi

Parasuraman (2010) menyatakan :

"The quality that a consumer perceives in a service is a function of the magnitude and direction of the gap between expected service and perceived service".

Parasuraman (2010) membagi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi, yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy*. Berikut penjelasan dari masing – masing dimensi:

1. ***Tangible*** adalah tampilan yang merupakan penampakan fasilitas fisik dari fasilitas, peralatan dan personil. Bukti langsung dalam Philip kotler (1997:53) mengungkapkan bahwa bukti langsung adalah "fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang professional".

2. ***Reliable*** adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Keandalan dalam Rambat lupiyoadi (2001:148) adalah "kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi".

3. **Responsiveness** adalah berhasrat dalam membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Menurut Rambat lupiyoadi (2001:148) daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan".

4. **Assurance** adalah pelayanan yang meyakinkan berupa penguasaannya terhadap ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan bidangnya serta ramah. Philip kotler (1997:53) jaminan adalah "pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan".

5. **Empathy** adalah arti dari peduli, mampu mendengarkan dan dapat berkomunikasi dengan baik, serta memahami kondisi dari konsumen. Philip kotler (1997:53) mendefinisikan empati adalah tingkat perhatian pribadi terhadap para pelanggan".

2.2.8 Mobile Banking sebagai suatu Sistem Informasi

MOBILE BANKING (M-Banking) berarti Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash.

M-Banking memiliki pengertian yaitu sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Dengan adanya M-Banking, pihak perbankan berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi. Dengan adanya layanan M-Banking, nasabah bank-bank yang telah memiliki layanan ana tentu saja tidak perlu pergi ke ATM atau kantor Bank tersebut. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas M-Bankingnya baik berupa SIMtolkit (Menu Layanan Data) maupun sms plain (sms manual) atau dikenal dengan istilah sms banking. Arti istilah SMS Banking merupakan layanan yang disediakan Bank menggunakan sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan, misalnya cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya. Keunggulan M-Banking adalah dapat diakses oleh semua pengguna handphone dengan tipe GSM. Dengan luasnya jangkauan signal GSM, layanan

M-Banking tentu sangat memanjakan para nasabah, Namun Fasilitas M-Banking memiliki beberapa kelemahan diantaranya adalah akses untuk pengguna handphone CDMA, belum semua operator CDMA mempunyai layanan M-Banking. E-banking adalah salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah perbankan, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di sektor perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Perbankan elektronik mencakup wilayah yang luas dari teknologi yang berkembang pesat akhir-akhir ini. Beberapa diantaranya terkait dengan layanan perbankan di “garis depan”, seperti ATM dan

komputerisasi (sistem) perbankan, dan beberapa kelompok lainnya bersifat “garis belakang”, yaitu teknologi-teknologi yang digunakan oleh lembaga keuangan, ‘merchant, atau penyedia jasa transaksi.

contoh layanan E banking :

- Anjungan Tunai Mandiri (Automated Teller Machine)
- Sistem Aplikasi Perbankan (Banking Application System)
- Sistem Penyelesaian Bruto Waktu-Nyata (Real-Time Gross Settlement System)
- Perbankan Daring (Internet Banking)
- Sistem Kliring Elektronik

Arti istilah Mobile Banking dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat dengan M-Banking. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash.

contoh layanan M banking :

- Transfer dana
- Informasi saldo, mutasi rekening, Informasi nilai tukar
- Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)
- Pembelian (pulsa isi ulang, saham)
- Arti istilah SMS Banking merupakan layanan yang disediakan Bank menggunakan sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan , misalnya cek saldo,
- mutasi rekening dan sebagainya. contoh layanan sms banking:

- Transfer Uang/Dana
- Cek Saldo Rekening Tabungan
- Informasi Tagihan, Transaksi
- Pembayaran atas Pembelian
- Ganti PIN, dan lain lain

Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas M-Bankingnya baik berupa SIMtolkit (Menu Layanan Data) maupun sms plain (sms manual) atau dikenal dengan istilah sms banking. Untuk operator GSM sudah support untuk transaksi via mobile banking namun untuk operator CDMA masih ada yang belum mendukung layanan mobile banking.

Perbankan di Indonesia pada masa sekarang ini telah mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Mobile banking pada umumnya disebut M-Banking yang merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti Bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat mobile seperti telepon seluler. Fasilitas mobile banking adalah sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Fasilitas mobile banking ini merupakan fasilitas dalam komunikasi yang bergerak dan diakses melalui telepon selular berbasis GSM. M-Banking digunakan dengan menu yang sudah tersedia di SIM Card yang saat ini menggunakan media Short Message Service. Dalam telepon seluler, kemampuannya mampu bergerak (hal ini disebut dengan mobile) tanpa batas ruang dan waktu, juga memungkinkan manusia untuk berjalan dengan aktivitas yang sedang dijalankan seperti yang diungkapkan oleh

Sunarto. Telepon seluler bekerja dengan cara menerima sinyal elektromagnetik dari sebuah pemancar. Pemancar telepon seluler disebut dengan Base Transceiver Station . BTS biasanya diletakan pada tempat tertentu dengan cara irisan-irisan daerah yang disebut cell dan ditandai dengan antena yang dipasang pada daerah tersebut. Jika salah seorang sedang ada yang melakukan perjalanan jarak jauh maka ponsel mereka akan menerima sinyal dari satu BTS ke BTS lainnya. Teknologi pada telepon seluler yang digunakan saat ini menggunakan GSM dan CDMA. Perbedaan antara GSM dan CDMA terletak pada bagaimana suara yang dikirimkan dari pengirim ke penerima. Sistem kerja dari jaringan GSM (Global System for Mobile Communications) bekerja dengan mengompresi suara yang masuk ke jaringan GSM ke dalam format digital sehingga mempunyai jaringan yang terkadang bersifat kecil untuk ditangkap dari sebuah telepon seluler jika sedang berada di tempat yang terpencil Setiap pengguna GSM memiliki sebuah SIM Card (Subscriber Identity Module) untuk mendapatkan layanan dari operator GSM.

Telepon seluler merupakan sebuah sistem komunikasi yang sudah dipastikan pada masa sekarang ini dipakai sebagai alat komunikasi yang berguna bagi setiap orang. Dalam sistem perbankan yang memiliki akses M-banking, dimana setiap orang dapat dengan mudah memakai fasilitas seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar uang, pembayaran kartu kredit, telepon, listrik dan asuransi, juga dapat digunakan untuk pembelian isi ulang pulsa. Dalam keunggulan dari M-banking tersebut, dikeluarkan aturan oleh Bank Indonesia mengenai pengelolaan dan manajemen risiko penyelenggaraan

kegiatan internet banking (termasuk pada mobile banking) berdasarkan peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen Risiko pada aktifitas pelayanan jasa bank melalui sistem internet. Perkembangan teknologi dan komunikasi saat ini pada mobile banking telah menciptakan jenis-jenis dan peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis semakin banyak dilakukan secara elektronik. Sehubungan dengan perkembangan teknologi dan komunikasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan perbuatan hukum seperti transaksi melakukan jual-beli. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam segala aspek kehidupan kita. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media ini, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Bank di Indonesia mulai memasuki dunia maya yaitu mobile banking yang merupakan bentuk layanan perbankan secara elektronik melalui media internet. Mobile banking juga dipergunakan sebagai transaksi perbankan antara pihak bank dan nasabah dengan menggunakan smartphone.

Smartphone merupakan sebuah perangkat telepon yang memiliki fitur fasilitas yang menggunakan mobile internet seperti email, chatting, dan fitur aplikasi langsung dari Bank. Banyak konsumen yang menggunakan mobile banking pada telepon selular mereka karena mempermudah mereka dalam memberikan akses informasi yang cepat pada jumlah tabungan dan catatan transaksi. Dalam sistem mobile banking harus ada sistem mekanisme yang dapat

menelusuri sistem mobile banking pada smartphone berjalan dengan baik dan lancar saat digunakan oleh nasabah-nasabah bank tersebut.

Dengan adanya aturan penggunaan telepon seluler yang terdapat pada nasabah dan bank untuk saling menjaga privacy dan mempergunakannya dengan baik dan benar, pada fasilitas mobile banking terdapat sistem kontrol agar para pengguna dapat mengakses fasilitas tersebut maka Bank diharuskan untuk melakukan suatu hal yang memadai untuk menguji keaslian identitas dan otoritas dari bank kepada nasabahnya yang melakukan transaksi dari mobile banking. Dalam mobile banking, pengujian sebuah transaksi juga harus terbukti asli dan mendapat jaminan bahwa transaksi yang dilakukan oleh nasabah tidak dapat disangkal, juga tetap memiliki tanggung jawab setiap melakukan transaksi mobile banking. Bank yang memberikan fasilitas mobile banking perlu memastikan bahwa setiap transaksi selalu melakukan akses PIN (Personal Identification Number) agar terhindar dari kejahatan sosial. Bank perlu memastikan tersedianya prosedur untuk melindungi sistem keamanan pada data, aplikasi dan setiap transaksi yang dilakukan pada saat pemakaian mobile banking. Keunggulan dari menggunakan mobile banking adalah dapat diakses oleh semua pengguna telepon selular dengan tipe jaringan GSM. Beberapa keuntungan lainnya seperti mobile banking lebih praktis dibandingkan internet banking karena dalam mobile banking dapat diakses asalkan nasabah memiliki konektivitas mobile pada saat kapanpun sedangkan internet banking diharuskan untuk memiliki akses internet sehingga apabila kita tidak memiliki akses internet maka kita tidak dapat mengaksesnya. Sedangkan dengan mobile banking dapat lebih menghemat waktu karena kita

tidak memperhatikan sistem pembayaran dan transfer setiap nasabah untuk antri langsung seperti yang biasa dilakukan di bank. Bank harus memiliki sistem privacy dan keamanan guna mengetahui apakah ada rekening yang salah untuk ditransfer. Bank harus memastikan adanya pengendalian terhadap otorisasi dan hak akses yang tepat terhadap sistem mobile banking, database dan aplikasi lainnya. Bank harus memiliki prosedur keadaan darurat dan berkesinambungan dalam usaha yang efektif untuk memastikan tersedianya sistem dan jasa mobile banking. Kemudian bank juga harus memperhatikan dan tidak membocorkan data base setiap nasabah yang menyimpan dana dan melakukan transaksi dalam bank tersebut. Perlu diketahui bahwa sistem tampilan pada mobile banking mudah dimengerti bagi setiap nasabah. Berbagai layanan yang ada dalam mobile banking seperti pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya menjadikan setiap nasabah lebih mudah dan praktis. Selain keuntungan pada nasabah, dengan adanya mobile banking menjadikan Bank lebih praktis dan menguntungkan karena menjadikan hal-hal yang biasa semua nasabah bank melakukan akses apapun langsung ke bank tetapi dapat lebih praktis karena dilakukan sendiri.

Keterkaitan sistem Mobile Banking

Dibalik keuntungan menggunakan mobile banking yang dapat diakses melalui telepon seluler, nasabah diwajibkan untuk menjaga sistem keamanan pada telepon selularnya diperlukan juga masyarakat penggunaanya untuk menjamin bahwa telepon seluler tersebut memakai password. Banyak ahli keamanan yang secara umum setuju bahwa mobile banking lebih aman dibandingkan internet banking karena jika pada telepon selular virus dalam internet tidak mudah untuk

masuk. Tindak kejahatan yang ada pada mobile banking memungkinkan adanya SMS atau telepon palsu yang menyambar atau bisa sampai menghipnotis agar nasabah bank memberikan PIN dari ATM dan terjebak oleh seorang hacker. Hacker merupakan seseorang yang ingin atau sudah mengetahui secara mendalam cara kerja suatu sistem pada sebuah computer dengan menggunakan internet. Perlu diingat juga, bahwa telepon selular dapat dicuri atau hilang jadi untuk setiap nasabah diperlukan untuk tetap memakai PIN atau password pada telepon seluler milik pribadinya agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Nasabah memerlukan telepon seperti telepon selular ataupun smartphone untuk dapat menggunakan mobile banking secara maksimal. Mobile banking tidak tersedia pada setiap telepon seluler dan ada beberapa bank yang bahkan tidak menyediakan fasilitas mobile banking sama sekali. Pada zaman sekarang ini, banyak sekali smartphone seperti blackberry, iphone dan android yang memang sedang ramai dipasaran dan menjadikan smartphone tersebut sistem dari teknologi dan komunikasi bagi bank yang menjadikan mobile banking sebagai fasilitas bagi nasabah. Software mobile banking tidak selalu mendukung semua jenis telepon selular. Jika nasabah tidak memiliki telepon selular atau smartphone, tipe dari mobile banking yang dapat digunakan biasanya sangatlah terbatas. Melakukan pengecekan rekening tabungan melalui SMS tidak menjadi masalah, akan tetapi fitur yang lebih canggih seperti transfer antar rekening dan rekening bank lainnya umumnya tidak tersedia bagi pengguna telepon selular dengan fitur yang sudah lama dikarenakan akses tersebut tidak tersedia.

Fasilitas mobile banking memungkinkan tidak dapat diakses lebih bagi nasabah yang memakai telepon seluler yang tidak memiliki software tersebut. Hal ini menjadikan nasabah yang memakai fitur SMS harus mengeluarkan data biaya sms, sama halnya jika nasabah memakai mobile banking. Biaya ekstra ini akan cepat bertambah apabila nasabah sering mengakses mobile banking. Saluran ini pada dasarnya merupakan sebuah evolusi lebih lanjut dari Phone Banking yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via telepon selular dengan perintah SMS. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms. Selain terdapatnya SMS banking, dalam mobile banking juga terdapat phone banking yang merupakan saluran yang melakukan transaksi bank via telepon. Pada awalnya phone banking ini dilakukan dapat dilakukan dengan telepon rumah akan tetapi dengan seiring perkembangan zaman menjadikan phone banking dapat dilakukan dengan menggunakan telepon selular. Dalam phone banking akan dilayani oleh Customer Service Operator (CSO) mengenai pemindahan buku antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik dan telepon), pembelian dan transaksi transfer. Perlu diketahui, fasilitas-fasilitas apapun yang terdapat akibat dari perkembangan teknologi dan komunikasi pada saat ini tetap memerlukan sistem keamanan, apalagi fasilitas tersebut menggunakan telepon selular. Sistem keamanan dalam telepon selular biasanya disebut dengan password yang merupakan alat terbaru yang digunakan oleh penyedia sistem keamanan dalam telepon selular. Pada zaman sekarang ini, banyak telepon selular terlebih

pada smartphone yang langsung menggunakan fingerscan pada sebuah smartphone.

Untuk stabilitas para nasabah pengguna mobile banking memiliki tantangan bagi pendiri bank yang berskala infrastruktur mobile banking dalam menangani pertumbuhannya. Mobile banking memang mempermudah setiap nasabah yang mengerti dan mau mempelajari tata cara penggunaannya, jadi pada saat kapanpun dan dimanapun nasabah tetap dapat mengakses segala macam fitur yang ada dalam mobile banking. Agar sistem mobile banking dapat berjalan dengan baik, bank yang memberikan fasilitas mobile banking harus memastikan bahwa sistem tersebut dapat berjalan dengan baik. Harapan bagi setiap nasabah pengguna mobile banking biasanya lebih meningkat dan banyak nasabah yang memiliki kepercayaan dalam menggunakan mobile banking. Banyak manfaat, contoh, keunggulan dan kekurangan dari mobile banking yang sudah diuraikan diatas, jadi tergantung pada bagaimana nasabah menggunakan dan memanfaatkan fasilitas mobile banking secara baik, benar dan berguna.

2.2.9 Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang dapat dipercaya bahwa penggunaan system itu sangat mudah dan tidak perlu dengan upaya yang sukar (sulit). Kemudahan internet banking berarti kemudahan dalam memahami bila bertransaksi melalui internet banking. Suatu teknologi yang sering digunakan menunjukan bahwa teknologi itu mudah dikenal dan mudah dipahami dalam penggunaannya.

Kemudahan penggunaan suatu teknologi dibentuk melalui enam item utama menurut Jogiyanto dalam niko gigih Prakoso (2015: 23), Yaitu:

1. *Easy Of Learn* (Mudah untuk dipelajari)

Teknologi yang semakin mudah untuk dipelajari maka akan semakin menarik minat nasabah untuk dapat mengadopsi teknologi tersebut.

2. *Controllable* (Terkendali)

Teknologi yang dalam penggunaannya udah untuk dioperasikan atau dikendalikan maka akan membuat nasabah tertarik untuk menggunakan teknologi tersebut

3. *Clear and Understandable* (Jelas dan mudah dimngerti)

Semakin jelas dan mudah untuk dimengerti setiap informasi yang tersedia dari teknologi tersebut, maka akan semakin mudah nasabah untuk menggunakannya.

4. *Fleksible* (Fleksibel)

Teknologi yang semakin fleksibel atau praktis mampu membuat nasabah yakin bahwa teknologi tersebut mudah untuk digunakan.

5. *Easy to Become skilfull* (Mudah untuk melakukan sesuatu)

Teknologi yang mudah untuk digunakan dapat melakukan setiap kegiatan yang dilakukan nasabah dan mampu menimbulkan anggapan seorang nasabah bahwa teknologi itu mudah untuk digunakan.

6. *Easy to Use* (Mudah digunakan)

Sebuah teknologi yang mudah untuk dipelajari, mudah untuk dikendalikan, jelas dan mudah dimengerti, fleksibel, mudah untuk melakukan sesuatu adalah teknologi yang mudah untuk digunakan.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dengan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pemakai merupakan respon pemakai terhadap penggunaan output suatu system informasi. Dalam mengukur sebuah kesuksesan system informasi, salah satu alat ukurnya merupakan pengguna (end-user satisfaction). Berbagai alat ukur dapat digunakan dalam mengukur suatu kepuasan pengguna sistem informasi, salah satunya adalah dimensi *serqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman (2002). Dimensi ini terdiri atas *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Meskipun kelima dimensi itu dapat digunakan untuk melihat kepuasan pengguna system informasi, namun internet banking yang menggunakan dunia maya hanya bisa menggunakan empat dimensi yang ada yaitu: *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kotler (2006) menyebutkan beberapa metode untuk mengukur kepuasan pemakai, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berwawasan pelanggan akan membuat pelanggannya memberikan saran atau keluhan, misalnya dengan memberikan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan atau keluhan, penempatan kotak saran.

2. Survey Kepuasan pemakai

Banyak metode survey yang digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pemakai. Survey tersebut dapat secara kualitatif maupun kuantitatif. Saat ini metode kuantitatif lebih banyak digunakan karena metode ini cukup mudah dan tingkat keakuratannya cukup tinggi.

3. Ghost Shopping

Metode ini digunakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pemakai dan harus dijaga identitasnya. metode ini biayanya cukup murah dan waktu pelaksanaannya fleksibel.

4. Analisis Kehilangan Pemakai (Lost Customer Analysis)

Penyedia harus jeli melihat perkembangan pengunjung dan pemakai system informasi. Penyedia harus memahami mengapa para pelanggan yang telah berhenti menggunakan layanan tersebut, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

2.3.2 Hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pelanggan

Hubungan antara pengguna system informasi dalam e-commerce terhadap kepuasan para pengguna system informasi, system quality yang digunakan oleh penyedia dalam system informasi e-commerce.

Yu Hui Fang (2011) mengemukakan bahwa system quality merupakan persepsi pengguna system informasi dalam menggunakan sebuah fasilitas e-commerce dilihat dari sudut pandang dari system yang terintegrasi. System

quality terdiri dari : *ease of navigation, availability, layout, appearance, and page load speed*. Jika para pengguna menggunakan sebuah fasilitas e-commerce dengan kualitas yang buruk (system crash), maka dapat disimpulkan bahwa pengguna tidak akan puas. Dalam penelitian Yu Hai Fang (2011) system quality dalam model kesuksesan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna system informasi.

2.3.3 Dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan

Parasuraman (2010) menyatakan: *“The quality that a consumer perceive in a service is a function of the magnitude and direction of the gap between expected service and perceived service”*

Pernyataan tersebut memaksa para penyedia layanan jasa memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan harapan-harapan yang diinginkan oleh konsumen atau pengguna system informasi. Menurut Parasuraman dalam Yogi Dwi Finanda (2012) membagi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi, yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy*. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing dimensi:

- 1) ***Tangible*** adalah tampilan yang merupakan penampakan fasilitas fisik dari fasilitas, peralatan dan personil. Bukti langsung dalam Philip Kotler (2006) mengungkapkan bahwa bukti langsung adalah “fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional.
- 2) ***Reliable*** adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Keandalan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) adalah “kemampuan perusahaan untuk memberikan

pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terepercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti tepat waktu pelayanan yang sama, unruk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi”.

- 3) ***Responsiveness*** adalah hsrat dalam membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) daya tangap adalah “suatu kemauan unruk membantu dan memebrikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan tanpa adanya suatu alas an yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
- 4) ***Assurance*** adalah pelayanan yang meyakinkan berupa penguasaan terhadap ilmu pengetahuan yang berkaitan denga bidangnya serta ramah. Philip Kotler (2006) jaminan adalah “Pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan da keyakinan”.
- 5) ***Empathy*** adalah arti dari peduli, mampu mendengarkan dan dapat berkomunikasi dengan baik, serta memahami kondisi dari konumen. Philip Kotler (2006) mendefinisikan empati adalah tingkat perhatian terhadap para pelanggan”.

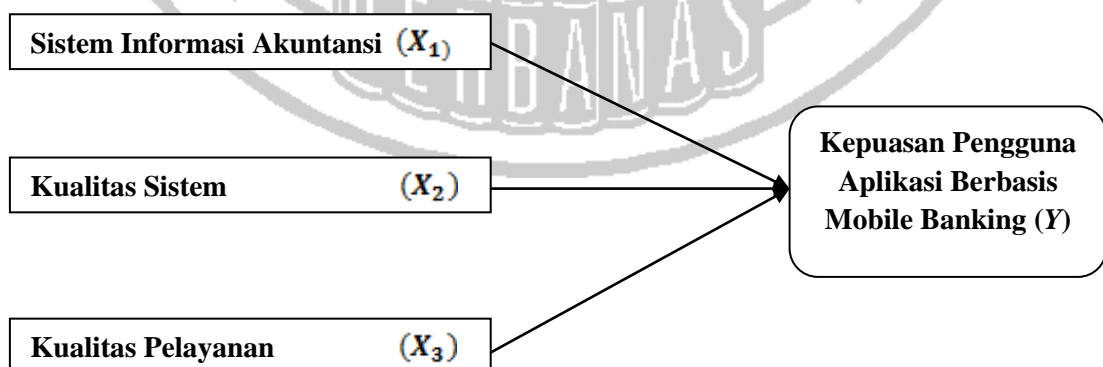
2.4 **Kerangka Pemikiran**

Pengukuran kualitas pealayan suatu system informasi dapat dilihat dari tingakt kepuasan pengguna sistem informasi, maka perbankan harus menilai factor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi berbasis

mobile banking. Parasuana, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler (2006) menentukan lima dimensi kualitas pelayanan meliputi: *tangible* (bukti langsung), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (emapti).

Menurut Kotler (2006) kualitas sistem merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara persepsi dari penyedia system informasi tentang kenyataan pelayanan (*perceived service*) dengan persepsi pengguna system informasi tentang harapan para pelanggan atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*). Keridak sesuaian *perceived service* dan *expected service* akan menimbulkan kesenjangan (gap) yang merupakan persepsi pengguna system informasi terhadap kualitas pelayanan, persepsi pengguna system informasi ini selanjutnya akan mempengaruhi kepuasan pengguna (nasabah), sehingga semakin tinggi kesenjangan maka kesenjangan secara langsung dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna.

Kerangka pemikiran yang di peroleh oleh peneliti setelah melihat uraian yang ada dapat diilustrasikan kedalam skema seperti dibawah ini:



Gambar 2.3: Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Menurut pola umum metode ilmiah, setiap penelitian terhadap suatu obyek hendaknya di bawah tunuttan suatu hipotesis yang berfungsi sebagai pegangan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya didalam kenyataan (empirical verification), percobaan (experimention) atau praktek (implementation).

Atas dasar pokok permasalahan dan tujuan pembahasan dalam pengerjaan skripsi ini, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₁: Sistem Informasi Akuntansi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

H₂: Kualitas Sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

H₃: *Reliability* dalam dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

H₄: *Responsiveness* dalam dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

H₅: *Assurance* dalam dimensi kualitas peayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

H₆: *Empathy* dalam dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.